

SVI - Canal IVR Kinesiología y Fisioterapia

Manual de Usuario

INDICE

Descripción y Funcionamiento del Canal IVR
Número a Llamar 2
Ingreso de Datos Solicitados..........2
Menú de Opciones 3
Realizar el llamado (efectuar una Consulta)
1- Elegibilidad / Verificación de Credencial 5
2- Ingreso de Prestación 6
3- Anulación 7
4- Consulta 8
9- Salir del Sistema 8
Servicios de Mesa de Ayuda

Descripción y Funcionamiento del Canal IVR

El Canal IVR (Interactive Voice Response) es un sistema que responde a tonos a través de un teléfono provisto de marcado por tonos. Es una tecnología que ayuda a atender llamadas telefónicas de manera automática y a consultar o manipular bases de datos. Las transacciones serán realizadas por el Prestador, comunicándose a un único número de la red pública de telefonía.

Importante: Verificar que el aparato telefónico **SIEMPRE** se encuentre en el modo de discado por **TONOS.**

Número a Llamar

0800 777 7771

Ingreso de Datos Solicitados

Los Datos solicitados serán ingresados por medio del teclado telefónico, ignorando aquellos que sean caracteres especiales como guiones, barras, puntos, etc.

Después de ingresar cada dato solicitado se deberá digitar la tecla "#" ("numeral", que se encuentra debajo del número "9" del teclado del teléfono). Esto permite que el sistema tome el dato en el momento, su uso es opcional ya que solo agiliza el ingreso de datos.

La tecla "*" ("asterisco", que se encuentra debajo del número "7" del teléfono) permite volver al menú principal.

Una vez establecida la comunicación con el número anteriormente indicado, se ingresarán los datos que a continuación se detallan.

Login

Cuando se establece la comunicación, el sistema vocalizará "BIENVENIDO AL CENTRO DE AUTORIZACIÓN APROSS" y solicita ingresar número de usuario y clave de acceso. Estos datos serán asignados a cada prestador por la
Mesa de Ayuda 0800 777 7779.

Menú de Opciones

Para manejar las Opciones del sistema, los dígitos a marcar serán los siguientes:

1- Para Elegibilidad (verificación de credencial).
2- Ingreso de prestaciones.
3- Anulación.
4- Consulta
9- Salir del Sistema.

A continuación, se detallan las funcionalidades del sistema y ejemplifican cada una de estas Opciones.

1- Elegibilidad

Consulta que permite conocer si un Afiliado es apto para recibir los servicios del Prestador. Se solicitará el número de identificación de prestador (Institución de Salud, profesional médico, etc.) y el número de identificación del Afiliado (número de credencial).

La respuesta a esta consulta será si el Afiliado está Habilitado o no para recibir servicios del Prestador.

Ejemplo:

La secretaria de la Clínica Norte desea consultar si la Sra. Mezza puede ser atendida. Para ello solicita la credencial al Afiliado y envía al SVI una Consulta de Elegibilidad. El SVI envía un mensaje de respuesta en el que informa que la Sra. Mezza esta habilitada para ser atendida

2- Ingreso de Prestaciones

Es el permiso que el Prestador (profesional médico, institución de Salud, etc.) solicita a Apross para realizar una prestación a un Afiliado. El sistema devolverá el número de validación correspondiente.

3- Anulación prestaciones médicas

Posibilita anular una Autorización de Práctica.

Ejemplo:

El Dr. Fizbein desea anular la solicitud de Autorización de una práctica que no se realizó.
La secretaria ingresa en el sistema la identificación del beneficiario, la identificación de la transacción a anular.
Luego envía al SVI un mensaje de Anulación. Apross cancela dicha práctica, indicando el nro. de cancelación correspondiente.

4- Consulta de una prestación

Permite consultar en que estado se encuentra la validación efectuada previamente, la

misma puede encontrarse en estado Validada, Rechazado o en Auditoría.

9- Salir del Sistema

Realizar el llamado (efectuar una Consulta)

0800 777 7771

Selección de la Gerenciadora

Se realiza la llamada telefónica al número previamente mencionado.

El primer dato que solicita el sistema, es el número de usuario y la clave de acceso. Estos datos serán asignados por la Mesa de Ayuda.


Ingresar número de usuario seguido de la tecla numeral ("#").
Ingresar clave de acceso seguido de la tecla numeral.

Se escucha un mensaje con el nombre del prestador, a continuación se detalla el menú de consultas posibles a realizar.

1- Elegibilidad
2- Ingreso de una Prestación
3- Anular
4- Consulta
9- Salir

1- Elegibilidad / Verificación de Credencial

Para efectuar una consulta de Elegibilidad, digitar el número "1" del Menú de Opciones. Ingresar a continuación el siguiente dato:

Ingrese número de credencial del afiliado seguido de la tecla numeral.
Ingrese últimos tres números de la clave de la credencial seguido de la tecla numeral.

La respuesta a esta consulta será si el Afiliado está o no Habilitado para ser atendido, y el número correspondiente a esta transacción.

Si la credencial del Afiliado es inexistente o fue mal ingresada, el mensaje de respuesta indicará Afiliado inexistente y dará el número correspondiente a esa operación.

Luego se deberá digitar una de las siguientes alternativas:

1 Si desea volver a escuchar el mensaje de Respuesta
2 Si desea ingresar otra consulta
3 Si desea salir del sistema

2- Ingreso de prestaciones

Para solicitar una autorización de una práctica / prestación, digitar el número “2” del Menú de Opciones.
Ingresar a continuación los siguientes datos:


Identifique el tipo de prestador prescriptor.

1 Médico
2 Odontólogo
3 Kinesiólogo
4 Fonoaudiólogo
5 Nutricionista

- Ingrese el número de matrícula provincial del prescriptor seguido de la tecla numeral.
- Identifique el código de la provincia del prestador prescriptor seguido de la tecla numeral.

1 Si corresponde a Capital Federal
4 Si corresponde a Córdoba

- Ingrese número de credencial del afiliado seguido de la tecla numeral.
- Ingrese los últimos tres números de la clave de la credencial seguido de la tecla numeral.

Menciona el siguiente mensaje: Elegibilidad correspondiente a XX (Nombre del Afiliado) Elegibilidad Correcta / Rechazada.

- Ingrese Código de diagnóstico (CIE-10), seguido de la tecla numeral.
- Ingrese la fecha de prescripción seguido de la tecla numeral.

* El formato correspondiente al ingreso de la fecha debe ser de dos dígitos por cada campo solicitado; día, mes, año. Ejemplo: 170307.

- Ingrese el código de práctica seguido de la tecla numeral.
- Ingrese la cantidad de prestaciones seguido de la tecla numeral.
- Ingrese la fecha de prestación seguido de la tecla numeral.

Luego se deberá digitar una de las siguientes alternativas:

1 Para registrar la operación (Informa el número de transacción).
2 Para registrar otra prestación.
3 Para retornar al menú principal.

* Se podrá ingresar hasta 10 prestaciones como máximo por cada consulta para un mismo afiliado, presionando la opción 2 podrá ingresar otra prestación, si no desea ingresar mas prestaciones presione 3.

3 – Anulación de una Prestación

Permite la posibilidad de anular las prestaciones que habían sido solicitadas y se desea dar de baja.

- Ingrese número de credencial del afiliado seguido de la tecla numeral.
- Ingrese últimos tres números de la clave de la credencial (si lo solicita)
- Ingrese número del registro que desea anular seguido de la tecla numeral.

Luego se deberá digitar una de las siguientes alternativas:

1 Para anularción completa.
2 Para anulación parcial.
3 Para otra transacción.
4 Para salir.

4- Consulta de la Prestación

Permite la verificación de validaciones de prestación anteriormente ingresada:

- Ingrese el número del registro.
- Ingrese número de credencial del afiliado (si lo solicita).

A continuación informa en que condiciones se encuentra la validación.

9- Salir del Sistema

Para finalizar la comunicación se deberá digitar la opción 9, entonces se escuchará el siguiente mensaje de despedida “Gracias por utilizar nuestro servicio telefónico de validación de credenciales de Apross”.





Servicios de Mesa de Ayuda

Con un soporte especializado durante las 24 horas los 7 días de la semana, se encuentra contenido por su Mesa de Ayuda al Prestador.

Cuando usted necesite realizar una consulta por dudas de la operación del servicio, fallas en las comunicaciones o interrupciones del servicio de conectividad, nuestro equipo de profesionales altamente especializados y capacitados lo podrán asistir telefónicamente en la operación de los distintos canales; teniendo los mismos la capacidad y responsabilidad de:

1 Brindar la capacitación en el uso correcto de los canales a los prestadores, cuando se conecten por primera vez o cuando cambien de canal de conexión.
2 Analizar los problemas presentados e indicar la solución o la alternativa más rápida que permita al prestador mantener la continuidad del servicio.
3 Detectar fallas o demoras en las respuestas de los distintos canales de conectividad.
4 Consultas y asesoramiento en instalaciones y re-instalaciones de canales.
5 Asistir a los usuarios en consultas operativas y/o problemas relacionados a la operatoria de los canales.

Asimismo la Mesa de Ayuda cuenta con la posibilidad de asignación y escalamiento de los reclamos hasta logra la solución del mismo y realizara seguimiento personalizado y hasta la resolución definitiva.

Los prestadores usuarios pueden utilizar este servicio 7x24 desde todo el país simplemente llamando a un número **0800-777-7779**, donde serán contenidos y asistidos operativa y funcionalmente ante consultas o inconvenientes.